

Online-Benutzer-Befragung

Anmerkungen zu Methode

Prof. Dr. Marek Fuchs
marek.fuchs@uni-kassel.de

- Qualität der Bibliothek?
 - Erwartungshaltung der Benutzer
oder
 - Anspruch der Bibliothek

 - Relativ zu verfügbaren Ressourcen
oder
 - „Absolute“ Qualität
- Benutzer-Befragung liefert Teil-Antworten

- Der Bibliotheks-Benutzer als Experte?
 - Eingeschränkter Gesichtskreis
 - Subjektive Bewertungsmaßstäbe
 - Hohe Erwartungshaltung

- Alternative Zugänge
 - Mitarbeiterbefragung
 - Befragung der Fachreferenten
 - Beobachtung von Benutzern
 - Analyse verfügbarer Prozessdaten

■ Befragungsarten

- Papierfragebögen auslegen
- Papierfragebögen per Post verschicken
- Telefonische Befragung
- Online-Befragung

■ Grundgesamtheit/Stichprobe

- Personen, die in die Bibliothek kommen
 - Vernachlässigung der Online-Benutzer
 - Überrepräsentanz der Intensiv-Benutzer
 - Vernachlässigung der Nicht-Benutzer
- Personen, die mit Anschrift/eMail registriert sind
 - Vernachlässigung der Nicht-Benutzer
 - Überrepräsentanz der Intensiv-Benutzer
 - Hohe Kosten, geringe Beteiligungsquote
- Studierenden und Wissenschaftler der jeweiligen Hochschule
 - Vernachlässigung der Ortsbenutzer
 - Vernachlässigung der Online-Benutzer
- Besucher der Homepage
 - Vernachlässigung der Offline-Benutzer
 - Vernachlässigung der Nicht-Benutzer

- Kurzbeschreibung der Online-Befragung
 - Interaktiver Fragebogen im Internet
 - Benutzer bekommen die URL
 - Benutzer beantworten Fragen (ca. 4 Wochen)
 - Daten liegen sofort elektronisch vor (SPSS)
 - Kurzauswertung: 2 Wochen nach Ende der Befragung
 - Bericht: 2 Monate nach Ende der Befragung

- Ansprache der Befragten
 - Einladung der eMail
 - Registrierte eMails
 - Massen-eMails (universitäts-Accounts)
 - Plakate, Aushänge
 - Pop-Up auf der Homepage
 - Hinweis im Newsletter usw.
 - Link im OPAC

■ Fragebogen

- Zugang
 - PIN oder Passwort
 - Freier Zugang
- Navigation
 - Vorwärts/rückwärts
 - Antworten freigestellt/Antworten erforderlich
- Antwortformate
 - Überwiegend geschlossene Fragen
 - Freitextfrage
- Filterführung
 - Befragtenpezifischer Verlauf der Befragung

■ Ausschöpfung

- Je nach Vorgehen u.U. nicht bestimmbar
- Eichstätt
 - Ca. 4.500 potentielle Befragte
 - Fragebögen/Datensätze
 - 1.701 Angefangene
 - 1.405 Vollständige
 - Rücklauf
 - 38 %
 - 31 %, nur vollständige Fragebögen
- Maßnahmen zur Erhöhung der Ausschöpfung
 - Gewinnspiel
 - Erinnerungs-eMails



Event-Evaluation

Online-Befragungen

Home

Profil

Service

Tool

Demo

Kontakt

Datenschutz

Projekte

Lehr-Evaluation

Nutzer-Befragung

Rechtsextremismus

Benutzer-Befragung

Universitätsbibliothek der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt

→ Dies ist der Demo-Fragebogen der Benutzer-Befragung 2002 der Universitätsbibliothek Eichstätt. Er kann auf die Bedürfnisse anderer Bibliotheken zugeschnitten werden.

→ Sie können den Demo-Fragebogen beliebig oft ausprobieren. Normalerweise erhalten die Studierenden und das wissenschaftliche Personal per eMail ein persönliches Passwort zugeschickt, mit dem Sie den Fragebogen **genau einmal** bearbeiten können, so dass jeder nur eine Stimme abgeben kann.

→ Hier geht es zum [Demo-Fragebogen](#)

→ Die Daten der Demo-Befragung werden verworfen und nicht dauerhaft gespeichert.

→ Der Demo-Fragebogen liegt als gezippte PDF-Datei vor: [Demo-Fragebogen](#) (1,5 MB). Der gedruckte Fragebogen enthält viele redundante Fragen, die die Befragten auf Grund ihrer Antworten u.U. nicht sehen (Filterführung).

ja • jæin • nein

... egal, was Sie meinen ...